

Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Aviyah (202020100086)

Dosen Pembimbing : Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2024

Pendahuluan

❑ LATAR BELAKANG

Pemerintah berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat berdasarkan data yang akurat dalam menentukan kebijakan. Hal ini tertuang dalam UU Desa Nomor 6 Tahun 2014.

Pelayanan publik yang baik menggambarkan dari adanya sumber daya yang memadai untuk melaksanakan dan menuntaskan tugas yang diberikan.

Penyedia layanan harus memberikan layanan yang tidak hanya standar, tetapi juga efisien dan efektif dengan fokus pada peningkatan kualitas untuk mencapai hasil yang optimal.

Kemampuan kualitas aparatur pemerintah terlihat dari kapasitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tanggung jawab kerja yang dihadapi.

Dengan diadakannya BIMTEK merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepemimpinan mempunyai peran yang penting, kepemimpinan yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang berkualitas

Tabel 1. Jumlah Data Layanan Administrasi Kependudukan di Desa Kupang
Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo

No.	Dokumen	Jumlah Pelayanan		
		2021	2022	2023
1	KTP	148	153	111
2	KK	69	168	164
3	KIA	10	58	47
4	Akta Kelahiran	20	57	55
5	Akta Perkawinan	-	-	-
6	Akta Perceraian	-	-	-
7	Akta Kematian	-	2	14
8	SKPWNI	10	27	33
9	SKDWN	23	25	19

Sumber : Pemerintah Desa Kupang, 2024

Penelitian Terdahulu

- 1) Penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar” yang disusun oleh Widiati (2021)
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Oktia Dita Suciati, Rahmad Hidayat, Ani Nurdiani Azizah dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang” (2022)
- 3) Penelitian oleh Indri Patra, Juriko Abdussamad, Fenti Prihatini Tui dengan judul penelitian “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolang Mongondow Timur (2023)

GAP Permasalahan

- 1) SDM yang kurang memadai
- 2) Tidak tepat waktu dalam bekerja
- 3) Kurang disiplin dalam jam kerja

Metode

- Jenis Penelitian : Kualitatif Deskriptif
- Teknik Pengumpulan Data : Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
- Informan : Kasi Pelayanan dan Masyarakat yang mengurus administrasi di Desa Kupang
- Lokasi Penelitian : Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo
- Teori Penelitian : Sedarmayanti (2017:285)
- 1) Kualitas Kinerja
 - 2) Ketepatan Waktu
 - 3) Inisiatif
 - 4) Kemampuan
 - 5) Komunikasi

Hasil dan Pembahasan

1) Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa kinerja pegawai pelayanan mampu memberikan layanan dengan kualitas yang baik. Sebagai pelayan, maka pegawai akan terus memperbaiki kinerja mereka mulai dari selalu mengutamakan ketelitian dalam pengerjaan dan juga memiliki komitmen yang teguh terhadap tugasnya. Masyarakat menilai kualitas kinerja pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah sangat baik. Dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang, sehingga masyarakat mengungkapkan kepuasannya atas hal tersebut.

Hasil dan Pembahasan

2) Ketepatan Waktu

Hasil wawancara membuktikan bahwa pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah mampu menerapkan kedisiplinan dalam berbagai segi. Namun, perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan dalam bekerja terutama pada jam operasional pelayanan yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil observasi, diketahui jam operasional pelayanan yang diberlakukan di Kantor Desa Kupang yaitu dimulai pada pukul 08.00 – 15.00 WIB. Masyarakat mengatakan masih terdapat pegawai yang terkadang datang tidak tepat waktu dan pulang sebelum jam operasional berakhir.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 2. Data Kehadiran Pegawai Pelayanan di Kantor Desa Kupang

Nama	Jabatan	Hari	Tanggal	Masuk	Keluar
Akhmad Ghufron	Kaur Perencanaan	Kamis	02/05/2024	7:18:08	15:06:45
Ari Setyoningasih	Kaur TU dan Umum	Kamis	02/05/2024	7:40:08	16:06:45
Hanafi	Kepala Dusun	Kamis	02/05/2024	7:20:04	15:00:06
Khusnul Mufidah, S.Si	Kaur Keuangan	Kamis	02/05/2024	7:08:11	16:43:05
M. Syaiful Anam	Kepala Dusun	Kamis	02/05/2024	8:01:45	14:23:41
Mukasan	Kasi Kesejahteraan	Kamis	02/05/2024	8:55:20	14:38:02
Mustofa	Kepala Dusun	Kamis	02/05/2024	7:38:52	14:21:12
Nofi	Kasi Pelayanan	Kamis	02/05/2024	7:08:11	14:04:14
Sudjanarko	Kasi Pemerintahan	Kamis	02/05/2024	7:41:45	15:00:41
Sugianto	Kepala Dusun	Kamis	02/05/2024	8:55:20	14:01:32
Suratman	Sekretaris Desa	Kamis	02/05/2024	7:38:52	14:30:50

Sumber : Pemerintah Desa Kupang, 2024

Hasil dan Pembahasan

Tabel 3. Standart Waktu Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Kupang

No.	Jenis Pelayanan	Waktu
1	Akta Kelahiran	1 Minggu
2	Kartu Keluarga	1 Minggu
3	Kartu Tanda Penduduk	1 Minggu
4	Surat Kematian	1 Hari

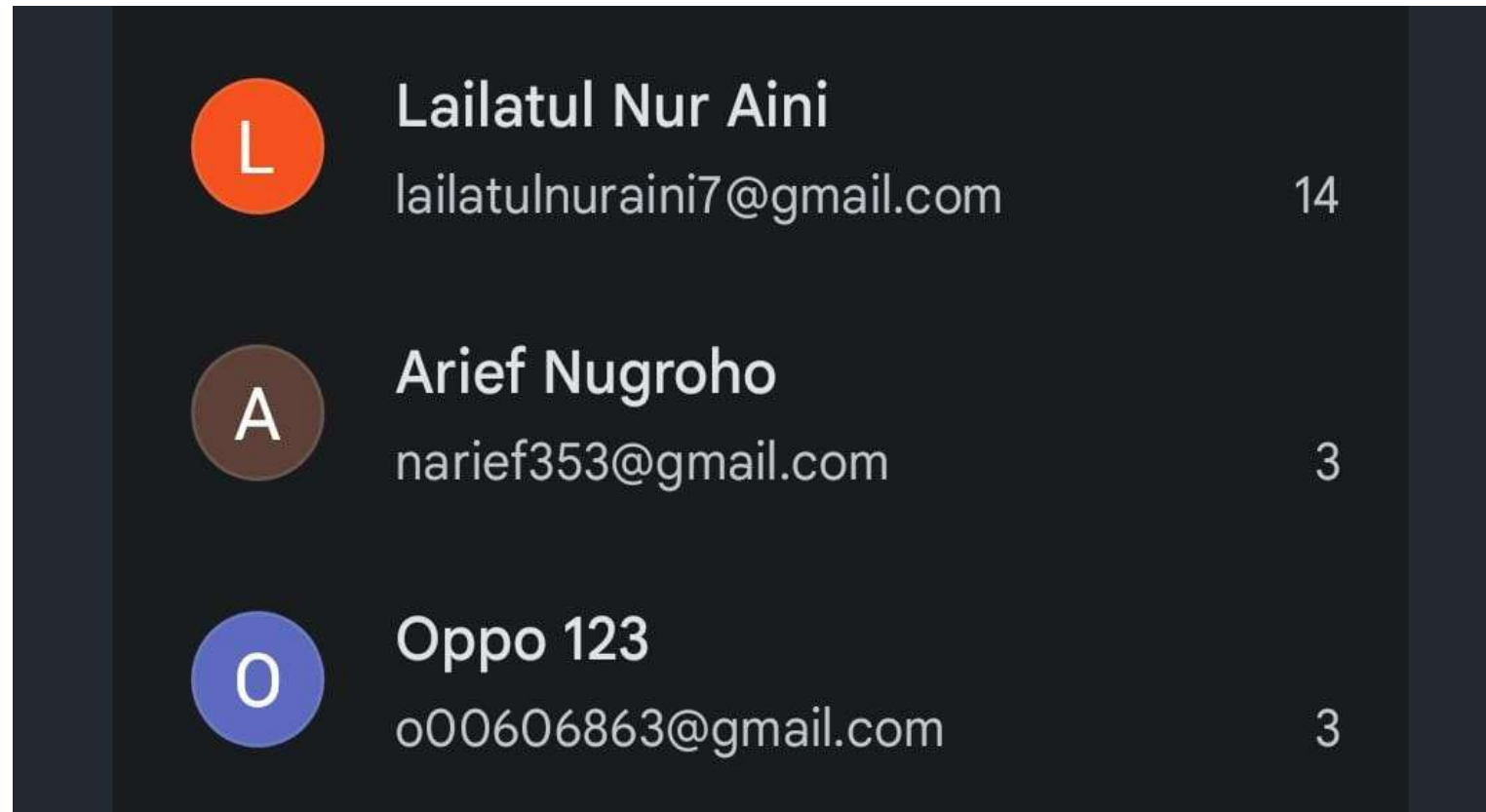
Sumber : Pemerintah Desa Kupang, 2024




Hasil dan Pembahasan

3) Inisiatif

Menurut penuturan Kasi Pelayanan, pegawai pelayanan memiliki rasa inisiatif yang begitu besar. Pelayanan yang dulunya dilakukan secara manual, seiring berkembangnya zaman mengalami perubahan yakni pelayanan berbasis online. Salah satu persyaratan dalam melakukan pengurusan dokumen yaitu mempunyai email aktif guna melakukan verifikasi pada aplikasi. Tak sedikit masyarakat yang tidak mengetahui cara membuat atau menggunakan email. Dalam hal ini, pegawai pelayanan lah yang mempunyai gagasan untuk mengambil alih langkah tersebut. Masyarakat menungkapkan bahwa mereka turut merasakan dampak positif atas inisiatif pegawai. Sehingga, waktu pengurusan bisa dipersingkat dan juga masyarakat tidak lagi dipusingkan oleh teknologi informasi.

Hasil dan Pembahasan



	Lailatul Nur Aini lailatulnuraini7@gmail.com	14
	Arief Nugroho narief353@gmail.com	3
	Oppo 123 o00606863@gmail.com	3

Gambar 1. Pembuatan Email oleh Pegawai Pelayanan

Hasil dan Pembahasan

4) Kemampuan

Melalui wawancara kepada Kasi Pelayanan serta masyarakat, bisa kita ketahui bahwa pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah mampu dalam menguasai tugasnya masing-masing, terutama dalam hal teknologi dan informasi. Penguasaan teknologi informasi merupakan kemampuan dalam memahami dan menggunakan alat teknologi informasi. Kemampuan pegawai terhadap teknologi informasi diperoleh dengan cara mengikuti kursus, otodidak, dan juga BIMTEK terutama terkait pada BIMTEK aplikasi.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Pegawai di Kantor Desa Kupang

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	Sarjana	2
2	Diploma	1
3	SMA/SMK	7
4	SMP	2

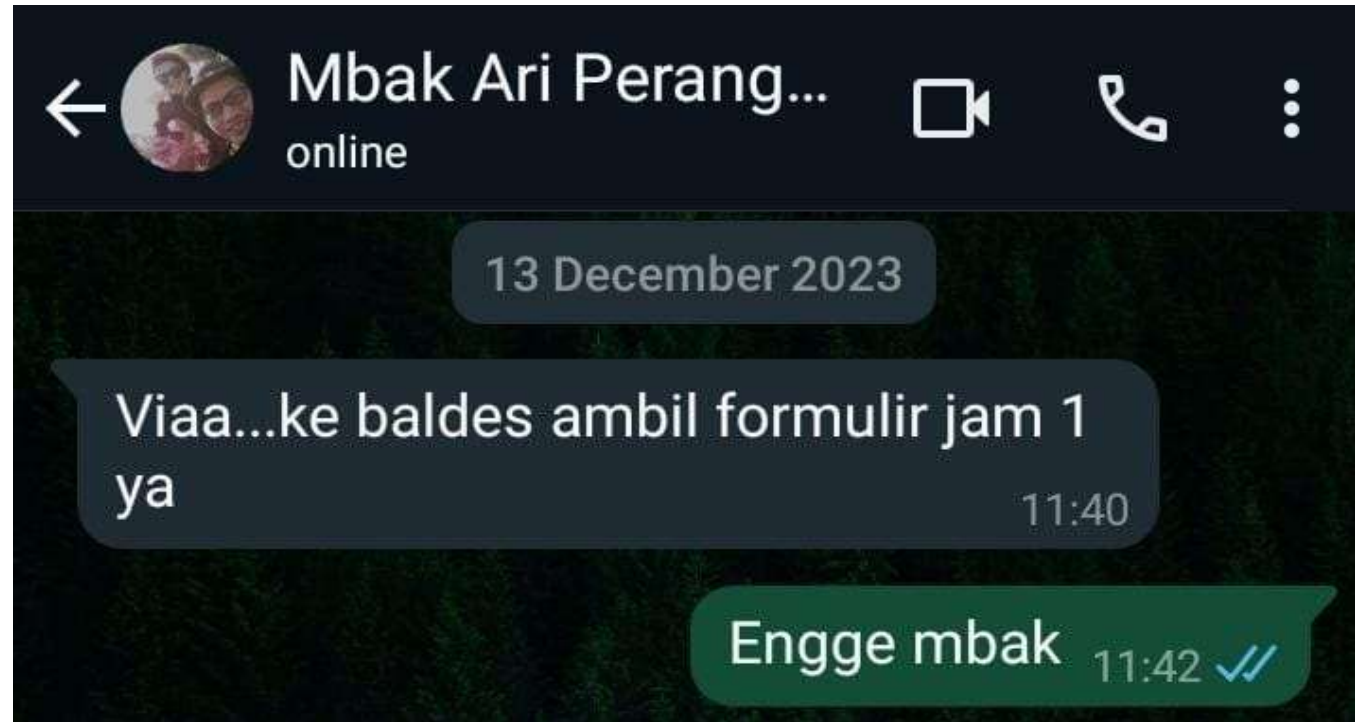
Sumber : Pemerintah Desa Kupang, 2024

Hasil dan Pembahasan

5) Komunikasi

Indikator Komunikasi pada Kantor Desa Kupang menunjukkan bahwa pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang telah melakukan inovasi dalam berkomunikasi. Komunikasi dilakukan dengan dua cara, yaitu komunikasi secara langsung atau tatap muka dan komunikasi secara tidak langsung atau berbasis online. Media yang digunakan dalam berkomunikasi secara tidak langsung yaitu dengan menggunakan aplikasi Whatsapp. Bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi juga beragam. Pegawai akan menyesuaikan dengan siapa mereka berkomunikasi. Misalkan sedang berkomunikasi dengan lansia, maka pegawai akan menyesuaikan dengan bahasa yang digunakan oleh lansia tersebut. Pada umumnya, masyarakat yang sudah tua kalau melangsungkan komunikasi kebanyakan menggunakan bahasa jawa halus.

Hasil dan Pembahasan



Gambar 2. Komunikasi yang Berlangsung Secara Online

Simpulan

Hasil penelitian dari 5 indikator pada pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo yakni :

- 1) indikator Kualitas Kinerja pada pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah optimal. Hal ini dibuktikan oleh ungkapan masyarakat yang menyatakan keramahan pegawai dalam melayani, pengerjaan dilakukan dengan detail, serta penguasaan terhadap teknologi serta aplikasi yang ada. Sehingga membuat masyarakat merasa puas.
- 2) indikator Ketepatan Waktu pada pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah dapat diwujudkan, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditemukan pada keluhan beberapa masyarakat bahwa masih terdapat segelintir pegawai yang tidak disiplin waktu atau jam operasional, misalnya kehadiran yang tidak tepat pada waktunya dan juga meninggalkan tempat sebelum jam operasional berakhir.
- 3) indikator Inisiatif pada pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah optimal. Hal ini terbukti dari pelayanan pegawai terhadap masyarakat yang kurang paham mengenai teknologi informasi. Maka, pegawai dengan senang hati akan membantu tanpa menunggu adanya perintah dari atasan.
- 4) indikator Kemampuan pada pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah dapat diwujudkan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditemukan adanya pegawai yang belum memahami teknologi informasi yang tersedia yang disebabkan oleh usia yang sudah tidak muda lagi.
- 5) indikator Komunikasi pada pegawai pelayanan di Kantor Desa Kupang sudah dapat diwujudkan secara optimal. Hal ini dibuktikan dengan pemanfaatan teknologi informasi dengan baik serta bahasa yang beragam digunakan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Pegawai melakukan penyesuaian bahasa yang digunakan, dengan melihat dengan siapa mereka melakukan komunikasi.

Referensi

- [1] Mubaroq, Husni, and Yulia Nurul Hidayati. 2022. “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat.” Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik 9(4):655–67. doi: 10.37606/publik.v9i4.398.
- [2] Abror, M. Daimul, and Lu’lu’ul Hidayah. 2022. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran Di UPT Dikendukcapil Kecamatan Purwosari.” Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial 5(2):167–80. doi: 10.25139/jmnegara.v5i2.4396.
- [3] Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- [4] Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan
- [5] A, Nur Alam, A. Rum Tajang, and Ansar Taufik. 2022. “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Daya Kota Makassar.” Jurnal Online Manajemen ELPEI 2(1):286–300. doi: 10.58191/jomel.v2i1.65.
- [6] Widiati, Widiati. 2021. “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.” AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 6(2):50. doi: 10.31602/as.v6i2.5193.
- [7] Suciati, Oktia Dita, Rahmat Hidayat, and Ani Nurdiana Azizah. 2022. “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang.” Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat) 9(2):657–62. doi: 10.5281/zenodo.6358138.
- [8] Patra, Indri, Juriko Abdussamad, and Fenti Prihatini Tui. 2023. “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.” ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin 2(6):2376–95.

Referensi

- [9] Arisanti, Arisa, Antonio Imanda, and Harius Eko Saputra. 2020. “Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah.” *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 7(1):57–63. doi: 10.37676/profesional.v7i1.1093.
- [10] Firmansyah, Deden, and Mistar Mistar. 2020. “Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Bima.” *Jurnal Dimensi* 9(2):202–16. doi: 10.33373/dms.v9i2.2532.
- [11] Fitrasari, Bela Mulia, and Isnaini Rodiyah. 2022. “Performance Analysis of District Election Commission Employees [Analisis Kinerja Pegawai Komisi Pemilihan Umum Kabupaten].” 1–12.
- [12] Putra, Prasetya Angkasa Manggala, Hanny Purnamasari, and Rudyk Nababan. 2022. “Analisis Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Tridaya Sakti 1 Prasetya.” *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 9(8):2968–79.
- [13] Mulyani F, and Haliza N. 2021. “Analisis Perkembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (Iptek) Dalam Pendidikan.” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (Jpdk)* 3(1):101–9.
- [14] Rosandy, Mohamat Riski, and Isnaini Rodiyah. 2023. “ Village Apparatus Performance in Population Administration Service in Village [Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Desa].” 1–13 .
- [15] Julia, Mela, and Alifah Jiddal Masyrurroh. 2022. “Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3(4):383–95. doi: 10.31933/jemsi.v3i4.895.
- [16] Khoiroh, Mazroul. 2024. “Bridging the Digital Divide to Improve Village Governance for Global Efficiency: Menjembatani Kesenjangan Digital Untuk Meningkatkan Tata Kelola Desa Demi Efisiensi Global.” 25(3):1– 13.
- [17] Batoebara, Maria Ulfa, Ilmu Komunikasi, Fakultas Isip, and Universitas Dharmawangsa. n.d. “Jurnal Prosiding.” 29–38.

